**ПЛАН**

Введение

1. Причины возникновения конфликтов в подразделениях ОВД
2. Профилактика конфликтов
3. Пути разрешения конфликтов
4. Общение в условиях обострения взаимоотношений. Профилактика и разрешение конфликтов между сотрудниками органов внутренних дел

Заключение

Литература

**Введение**

В психологии все возможные виды взаимодействия разделяются на два противоположных вида: кооперацию (сотрудничество) и конкуренцию (конфликт). Кооперация представляет собой взаимодействие, способствующее организации совместной деятельности, достижению групповой цели. Конфликт – это столкновение противоположно направленных целей, интересов, позиций, взглядов субъектов взаимодействия.[[1]](#footnote-1)

Конфликт возникает там, где сталкиваются разные желания, различные альтернативы и принятие решения затруднено. Конфликты возникают и там, где сталкиваются разные школы, разные манеры поведения, их может питать и желание получить что-то, не подкрепленное соответствующими возможностями.

Чем больше разброс критериев при принятии решений и возможных вариантов этих решений, тем глубже может быть конфликт.[[2]](#footnote-2)

Традиционно конфликт рассматривается как негативный тип взаимодействия. В настоящее время в психологии проведено много исследований, обнаруживающих позитивные стороны конфликта.

Конфликтные ситуации часто встречаются в деятельности сотрудников органов внутренних дел. Причем конфликты здесь сложны и многообразны. Оскорбления и насилие над личностью, хулиганство, грабеж, убийство, сопротивление представителю власти и т.д. - все это примеры конфликтов, которыми обязаны заниматься работники милиции.

Вместе с тем воздействие экономической и политической ситуации, недостаточный уровень социальной защищенности, недостаточный уровень заработной платы, изменения механизма предоставления льгот - все это создает в коллективах обстановку тревожности, раздражительности, повышенной конфликтности, что в свою очередь мешает качественно выполнять служебные обязанности.

У сотрудников, вовлеченных в конфликт, ухудшается самочувствие, возникает ощущение ущемления своей личности, неудовлетворенности службой.

Особую остроту проблеме придает то, что сам характер конфликта и конфликтной ситуации меняется достаточно динамично и связан с изменениями в практической деятельности ОВД. Появляются новые типы конфликтов и конфликтных ситуаций, которые требуют новых форм и методов к предупреждению и разрешению их.

Нередко в практике правоохранительной деятельности фиксируются примеры негативного поведения сотрудников милиции - неуважительное отношение к гражданам, коллегам по службе, грубость, неопрятный внешний вид, пьянство, недисциплинированность.

Многообразие и сложность конфликтов, с которыми встречаются работники органов внутренних дел, обязывают их хорошо разбираться в сущности этих явлений. Знание возможных причин возникновения столкновений, механизма их развития и способов предупреждения и ликвидации позволит определить наиболее оптимальную линию своего поведения на пути достижения намеченной цели.

**1. Причины возникновения конфликтов в подразделениях ОВД**

Работникам милиции приходится участвовать в различных по своим характеристикам конфликтных ситуациях, основные из которых можно подразделить в зависимости от того, в какой сфере профессиональной деятельности работников они возникают, на конфликты, связанные с:

а) действиями по раскрытию преступлений;

б) процессом проведения предупредительной работы.

Конфликтные ситуации в деятельности по раскрытию преступлений нередко характеризуются большим эмоциональным напряжением, значительной временной протяженностью, широким диапазоном возможных последствий исхода конфликта, необходимостью строгого соблюдения закона.

По указанным характеристикам эти ситуации, как правило, отличаются от конфликтных ситуаций, возникающих при осуществлении профилактических воздействий, которые разворачиваются на протяжении довольно длительного времени и в менее напряженной обстановке. Отмеченные различия выступают в роли факторов, оказывающих определенное влияние на форму и процесс взаимодействия в конфликте.

Можно выделить такие основные группы причин возникновения конфликтов в подразделениях ОВД:

1. Недостатки в организации труда. Эта причина обусловлена спецификой деятельности ОВД.

Они заключаются:

в неритмичности труда,

высокой степени ответственности,

постоянной перегрузке,

неопределенности компетенции и функциональных обязанностей,

издержках морального и материального стимулирования сотрудников;

2. Несовершенство управления.

Несовершенство управления выражается в:

излишнем администрировании со стороны руководства,

неумении расставить людей в соответствии с:

- квалификацией,

- психологическими особенностями.

3. Межличностные отношения в коллективе.

Причины конфликтов, связанные с межличностными отношениями это конфликты:

между успевающими и отстающими работниками,

между молодыми сотрудниками и сотрудниками старшего возраста,

психологическая несовместимость людей,

недостаточная воспитанность,

слабая подготовленность работника к своим функциональным обязанностям,

психологический и эмоциональный барьер общения.

4. Личностные особенности руководителя.

Особая группа причин конфликтной ситуации связана с руководителем подразделения ОВД:

со стилем его деятельности,

с его чертами характера,

со способностью действовать в конкретной ситуации,

с его уровнем профессионализма.

Широкий круг причин вытекает из индивидуальных психологических особенностей начальников ОВД.

К ним относятся:

психологическая неподготовленность к регулированию собственного состояния, вызванного «давлением» ответственности, неуверенностью,

недоверие к подчиненным,

отсутствие или неумение видеть отдельные положительные результаты при общих неудовлетворительных показателях работы,

некритический перенос привычек работать в новом коллективе как и в прежнем,

трудности в определении линии поведения в связи с повышением в должности в том же коллективе.

**2. Профилактика конфликтов**

Профилактика конфликтов – совокупность направлений, методов управления организацией, которая уменьшает вероятность возникновения конфликтов.

Профилактические работы необходимо проводить как до, так и после возникновения конфликта. Сущность профилактики заключается в устранении объективных и субъективных причин возникновения конфликтов. На обще-социальном уровне профилактика конфликтов предполагает проведение социальной, экономической, культурной политики, изменение ценностей личности, укрепление правовой базы общества, борьба с социальной поляризацией и т.д.

Основными способами профилактики конфликтов являются:

- устранение причин конфликта – необходимо регулярно проводить исследования по выявлению причин возможных конфликтов: как субъективных, так и объективных, и их устранению;

- развитие и укрепление сотрудничества – для чего используются следующие методы:

вовлечение возможного соперника в совместную деятельность;

выражение сочувствия и понимания своему партнеру и желания ему помочь;

сохранение уважительного отношения к партнеру, несмотря на расхождение во взглядах и интересах;

отношение к партнеру на равных, запрещение дискриминации и демонстрации чувства превосходства;

приписывание заслуг обеим сторонам во избежание зависти между ними;

поддержание хорошего психологического климата между партнерами, способствующего возникновению у них чувства симпатии друг к другу;

- выдвижение общих гармонирующих целей между руководством и персоналом – руководитель должен уметь ставить такие цели, которые не противоречат целям сотрудников;

- соблюдение четкой субординации и интеграции между подразделениями и должностями – только при наличии организационной структуры управления с четким распределением обязанностей между звеньями обеспечивает однозначность отношений между подразделениями, помогает избежать конфликтов, связанных с распределением обязанностей между должностями;

- нормативные способы – любой конфликт регулируется общественными нормами: правовыми, религиозными, нравственными и т.д. Нормативные способы профилактики конфликтов заключаются в установлении формальных, зафиксированных на бумаге и общеобязательных правил, регулирующих полномочия участников общественных отношений;

- баланс прав и ответственности – каждый сотрудник должен быть наделен служебными правами, обязанностями и ответственностью в соответствии со своей должностью;

 - продуманная и сбалансированная политика мотивации трудовой деятельности – наиболее действенным средством профилактики конфликтов является использование различных форм поощрения персонала. Такими формами могут быть:

продвижение по службе;

наделение новыми правами, обязанностями и ответственностью;

материальные стимулы и др.[[3]](#footnote-3)

**3. Пути разрешения конфликтов**

Разрешение конфликта – это окончание конфликта в результате нахождения взаимоприемлемого решения проблемы, имеющей личную значимость для участников. Разрешение может происходить и на стадии возникновения, на стадии обострения, и на стадии затухания конфликта. Предпосылками разрешения конфликта являются:

- достаточная зрелость конфликта;

- потребность субъектов конфликта в его разрешении;

- наличие необходимых средств и ресурсов для его разрешения.

Возможно полное или неполное разрешение конфликта. При полном разрешении конфликт прекращается в результате устранения причин и предмета конфликта. В случае неполного разрешения не все причины конфликта искореняются, происходит лишь временное ослабление конфликта, но при любом удобном случае конфликт может разгореться вновь.

Методы разрешения конфликтов можно разделить на 3 категории:

- внутриличностные;

- межличностные;

- структурные.

1. Внутриличностные методы – это методы воздействия на отдельную личность. Данное воздействие осуществляется следующим образом:

 - руководителем проводится воспитательная беседа (считается наиболее эффективной формой воздействия);

- при отсутствии результатов применяются дисциплинарные санкции;

- возможно вынесение проблемы на обсуждение коллектива;

- крайняя мера – увольнение зачинщика конфликта и/или его активных участников.

Одно из важнейших условий эффективности внутриличностного воздействия – принятие конфликтующими сторонами (личностями) новых условий взаимодействия, освобождение от груза прошлого.

2. Путь к межличностным методам разрешения конфликтов лежит через выбор стиля конфликтного поведения. В конфликтологии выделяются 5 наиболее распространенных способов разрешения конфликтов:

- уклонение;

- приспособление;

- соперничество (конфронтация);

- компромисс;

- сотрудничество.

3. Структурные методы – методы по устранению организационных конфликтов.

Существует 4 основных структурных метода разрешения конфликта:

- разъяснение требований к работе;

- использование координационных и интеграционных механизмов;

- установление общеорганизационных комплексных целей;

- использование системы вознаграждений.

Один из лучших методов управления, предотвращающих внутриорганизационный конфликт, - разъяснение того, какие результаты ожидаются от каждого сотрудника и подразделения.

Использование координационных и интеграционных механизмов подразумевает наличие одной руководящей инстанции для обеих сторон. Если двое или более подчиненных имеют разногласия по какому-то вопросу, конфликт можно избежать, обратившись к их общему начальнику, предлагая ему принять решение. Принцип единоначалия облегчает использование иерархии для управления конфликтной ситуацией, так как подчиненный знает, чьим решениям он должен подчиняться.

Установление общеорганизационных комплексных целей требует совместных усилий двух или более сотрудников, групп или отделов. Идея, которая заложена в эти высшие цели, - направить усилия всех участников на достижение общей цели. Установление четко сформулированных целей для всей организации в целом будет способствовать тому, что руководители отделов будут принимать решения, благоприятствующие всей организации, а не только их собственной функциональной области.

Вознаграждения эффективны потому, что вынуждают руководителей и сотрудников сосредоточиться на результатах работы. Конфликты редко способствуют вознаграждению, поэтому в данном случае естественным поведением сотрудников будет стремление избежать конфликтов, получить максимальные результаты и соответствующее вознаграждение.[[4]](#footnote-4)

4**. Общение в условиях обострения взаимоотношений. Профилактика и разрешение конфликтов между сотрудниками органов внутренних дел**

Как уже говорилось выше, конфликт имеет место тогда, когда происходит столкновение противоречивых взглядов, мнений, интересов различных людей, и это столкновение носит характер противоборства. Следует помнить, что противоборство связано и с обострением взаимоотношений, и сказывается на результатах деятельности как отдельного сотрудника органов внутренних дел, так и коллектива в целом.

Положительная роль некоторых конфликтов связана с утверждением обстановки взаимной требовательности, преодолением эгоистичных позиций, внедрением новых методов работы. Поэтому важно определить направленность того или иного конфликта.

Для того чтобы правильно ориентироваться в конфликтах, надо поставить диагноз: почему назревает или возникло обострение взаимоотношений и определить прогноз: к каким последствиям может привести определенное развитие отношений.

Успеху в работе в налаживании взаимоотношений будет способствовать ясное представление о том, что:

во-первых, причины конфликтов могут корениться в объективных условиях несения службы, перегрузок, недостаток материально-технической обеспеченности;

во-вторых, в качестве причин конфликтов могут быть противоречия, порождаемые несовершенством нормативных актов и практикой их применения;

в-третьих, это противоречия, связанные с недостатками в организации управления и повседневном руководстве людьми;

в-четвертых, конфликты могут быть обусловлены негативными социально-психологическими явлениями в коллективе сотрудников: нездоровые мнения, настроения, традиции, отсутствие морально-волевого настроя на выполнение служебных задач, взаимные антипатии;

в-пятых, немаловажной причиной конфликтов бывают особенности личности конкретных участников конфликта: неуживчивость в коллективе, неуравновешенность, чрезмерно завышенная самооценка, недостаточная профессиональная подготовка.

В целях предупреждения негативных по своему содержанию и направленности конфликтов в органе внутренних дел целесообразно постоянно обращать внимание к «узким местам», явлениям и фактам, по поводу которых возможно накопление трений между сотрудниками или их группами.

Важно специально обучать искусству общения руководителей с подчиненными, подчиненных с руководителями, подчиненных между собой и с гражданами. В большинстве случаев действует правило: чем интенсивнее используется речевое общение с целью обмена мнениями, тем эффективнее деятельность отдельного сотрудника и коллектива в целом.

Хороший руководитель в целях профилактики конфликтов своевременно предпринимает меры к недопущению концентрации в отдельных подразделениях должностных лиц, переведенных из других служб в связи с их отрицательными характеристиками по прежнему месту работы.

Следует взвешенно реагировать на проявления профессиональной деформации со стороны сотрудников ОВД: злоупотребление властными полномочиями, неустойчивость по отношению к отрицательном влиянию антиобщественных элементов, частое использование жаргона и др. Во всяком случае, ни один из подобных фактов не должен оставаться без внимания.

Профилактика обострения взаимоотношений предусматривает необходимость упреждающего регулирования общения сотрудников, между которыми возможно возникновение конфликтов на деловой или личностной почве. Особого внимания заслуживает общий социально-психологический фон отношений в коллективе. Мажорный фон отношений, дух товарищества, взаимопомощи затрудняет возникновение и разрастание разрушительных конфликтов.

Возникший в ОВД конфликт требует своего разрешения. В зависимости от причин конфликтов, особенностей его участников, обстановки в коллективе могут быть использованы различные психологически эффективные меры. На ранних этапах развития конфликта оправдывает себя упреждение развития и накопления различий в оценках, взглядах, целях членов коллектива. В этих случаях противоборство проявляется не в открытой, а в скрытой, косвенной форме. Например, сотрудник заявляет: «Почему я должен работать за других» или: «Зачем нам эти дополнительные обязанности?» и т.п. Правильно в этой ситуации будет выяснить причины завуалированной формы проявления разногласий и принять меры к пресечению накопления противоречий.

Когда противоборство конфликтующих сторон становится очевидным, но в то же время имеется возможность воздействовать на их интеллект, усилия разрешающего конфликт должны быть направлены на достижение взаимопонимания. В данном случае оно достигается путем побуждения участников конфликта к «стратегии переговоров». Сторонам в конфликте следует помочь «расчленить» противоречия на составные части и детально обсудить каждый пункт разногласий. Это позволит отыскать отдельные элементы и совпадающих оценок, например, в отношении общих целей деятельности и затем повернуть конфликт в русло достижения согласия. Согласие можно первоначально обозначать и по частным моментам, которые резко не затрагивают интересы участников конфликта.При чрезмерном возбуждении сторон в ситуации обострения взаимодействия целесообразно осуществлять перевод конфликта с эмоционального на интеллектуальный уровень его протекания. Поскольку на данном этапе развития конфликта часто наблюдается так называемый «эффект сужения сознания»; регулирование поведения в этих случаях выражается в запрещении нетактичных выпадов, угроз и оскорблений.[[5]](#footnote-5)

**Заключение**

Проблема конфликта в ОВД, ее социальная значимость во многом зависит от позиции руководителя. Он интегрирует все внутренние импульсы и проблемы организации, должен знать ее сильные и слабые стороны, располагать информацией о положении дел в наиболее напряженных подразделениях.

Один из наиболее важных аспектов в деятельности любого ОВД заключается в соотношении формальной (официальной) структуры организации и неформальных, нигде не зафиксированных реальных отношений между людьми. В ходе совместной работы происходит стихийное распределение авторитета и уважения друг к другу, которое имеет существенное значение с точки зрения эффективности организации. Если формальная и неформальная структура правоохранительного подразделения находятся в состоянии совпадения (идентификации), то в нем складывается более или менее благоприятная обстановка в межличностных отношениях. В случае же несовпадения или открытого конфликта между этими структурами эффективная деятельность организации может быть полностью блокирована.

На мой взгляд, главная функция любого руководителя состоит в том, чтобы добиться идентификации формальной и неформальной структур. Думаю, что выполнение данной контрольной работы поможет мне в дальнейшей работе и управлении подчиненным коллективом.

**Литература**

1. А.Д. Атоян. Конфликтология. Конспект лекций. М.2008.
2. Зигерт В., Ланг Л. Руководитель без конфликтов.- М.: Экономика, 1990.
3. И.Б. Пономарев. Избранные труды: М.-2002.
4. П.А. Пономарев. Основы психологии и педагогики. – Ростов на Дону.: «Феникс»,2007.
5. Тонков Е. Е Управление конфликтами в органах внутренних дел: Учебное пособие. – Белгород: ОН и РИО, 2001.
1. П.А. Пономарев. Основы психологии и педагогики. – Ростов на Дону.: «Феникс»,2007, С.248. [↑](#footnote-ref-1)
2. Зигерт В., Ланг Л. Руководитель без конфликтов.- М.: Экономика, 1990, С.201. [↑](#footnote-ref-2)
3. А.Д. Атоян. Конфликтология. Конспект лекций. М.2008. С.45-47. [↑](#footnote-ref-3)
4. А.Д. Атоян. Конфликтология. Конспект лекций. М.2008. С.52-53. [↑](#footnote-ref-4)
5. И.Б. Пономарев. Избранные труды: М.-2002, С.64-66 [↑](#footnote-ref-5)